

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAMUJU**

ANDI ARINI ASWANI

E011181518



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMENT ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2022



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

ANDI ARINI ASWANI (E011181518), Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. 106 Halaman + 5 Gambar + 2 Tabel + 44 Kepustakaan (1960-2020) + 5 Lampiran + Dibimbing Oleh Bapak Muhammad Yunus dan Ibu Syahribulan.

Sertifikat tanah merupakan komponen terpenting yang harus diprioritaskan dalam pengurusannya karena menyangkut kepastian hukum atas hak milik tanah seseorang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Mengingat Kantor Pertanahan merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan sertifikat tanah, maka dibutuhkan pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang belum memiliki sertifikat tanah mau mensertifikat tanahnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif dan studi dokumentasi. Adapun indikator yang digunakan adalah (1) Bukti langsung (2) Keandalan (3) Daya tanggap (4) Jaminan (5) Empati.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan hanya saja dari fasilitas terlihat belum cukup baik dan masih banyak keluhan lamanya proses pengerjaan pembuatan sertifikat tanah yang disebabkan gangguan jaringan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Sertifikat Tanah



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

ANDI ARINI ASWANI (E011181518), Quality of Service in Making Land Certificates at the Mamuju Regency Land Office. 106 Pages + 5 Images + 2 Table + 44 Literature (1960-2020) + 5 Attachments + Supervised by Mr. Muhammad Yunus and Mrs. Syahribulan.

Land certificates are the most important component that must be prioritized in their management because they involve legal certainty over one's land ownership rights. The purpose of this study was to describe and analyze the quality of service in making land certificates at the Mamuju Regency Land Office. Considering that the Land Office is a government agency that provides land certificate services, quality services are needed so that people who do not have land certificates want to certify their land.

The method used in this research is descriptive qualitative research method. There were five informants in this study. The data collection techniques used were in-depth interviews, participatory observation and documentation studies. The indicators used are (1) Direct evidence (2) Reliability (3) Responsiveness (4) Assurance (5) Empathy.

From the results of the research conducted, it shows that the quality of service in making land certificates at the Land Office of Mamuju Regency is good enough in providing services, it's just that the facilities look not good enough and there are still many complaints about the length of the process of making land certificates caused by network disturbances.

Keywords: Quality, Service, Land Certificate



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andi Arini Aswani
NIM : E011 18 1518
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat
Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 7 Maret 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Muhammad Yunus, MA
NIP. 19591030 198703 1 002

Pembimbing II

Dr. Syahribulan, M.Si
NIP. 19600914 198702 2 001

Mengetahui,
Kepala Departemen Ilmu Administrasi

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP. 19630903 198903 1 002



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andi Arini Aswani
NIM : E011 18 1518
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat
Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin.

Makassar, 7 Maret 2022

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Muhammad Yunus, MA (.....)

Sekretaris Sidang : Dr. Syahribulan, M.Si (.....)

Anggota : 1. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si (.....)

2. Adnan Nasution, S.Sos., M.Si (.....)



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Arini Aswani

NIM : E011 18 1518

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju” adalah benar — benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 7 Maret 2022

Yang Menyatakan



Andi Arini Aswani

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju”**. Sholawat serta salam senantiasa tercurah atas junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam yang gelap gulita ke alam yang terang benderang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan karena keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun penulis telah berupaya memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini, karenanya penulis dengan senang hati menerima kritikan, koreksi maupun saran yang sifatnya membangun guna penyempurnaan berikutnya. Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan, motivasi serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua penulis, Ayahanda tercinta Andi Mappangile dan Ibunda tercinta Naenunis yang telah memberikan doa restu dan bantuan baik immaterial maupun materil. Demikian pula kepada kakak penulis Andi Aruni Haq yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama ini.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubulu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin;
2. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya;
3. Bapak Dr. Nurdin Nara, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi dan Bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P. selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi;
4. Bapak Dr. Muhammad Yunus, MA selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Syahribulan, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis;
5. Ibu Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si dan Bapak Adnan Nasution, S.Sos., M.Si selaku tim penguji. Terima kasih atas waktu, masukan serta arahannya;
6. Para dosen program studi Administrasi Publik UNHAS terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan, serta staf akademik (Ibu Ros, Ibu Darma, dan Pak Lili) yang telah membantu penulis dalam pengurusan kelengkapan administratif penulisan skripsi;
7. Para pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis selama meneliti;
8. Teman-teman LENTERA 2018 terima kasih atas segala bantuan dan perhatian kalian selama proses perkuliahan di kampus semoga cita-cita kita semua dapat tercapai, sukses untuk kalian semua;

9. Terima kasih untuk kesayangan “KUI” Riri, Sika, Wulan, Anita, Eka, Anggie, Yunita, dan Novia karena selalu ada, memberi dukungan dan semangat untuk penulis. Terima kasih untuk waktunya selama perkuliahan menemani penulis di masa-masa sedih maupun bahagia penulis. Semoga kalian semua sukses dan bisa membahagiakan kedua orang tua kita masing-masing;
10. Terima kasih sahabat penulis yang dari SMA masih selalu berteman baik “Chababes” Fifi, Vera, Rustam dan Akbar karena selalu memberi semangat dari jauh kepada penulis, terima kasih selalu membantu penulis dari masuk kampus sampai dengan sekarang, semoga kalian semua sukses dan impian kalian terwujud;
11. Terima kasih kepada warga HUMANIS FISIP UNHAS, RELASI 012, RECORD 013, UNION 014, CHAMPION 015, FRAME 016, LEADER 017, MIRACLE 019, dan PENA 020;
12. Teman-teman KKN Gel.106 Manggala 4 Kota Makassar;
13. Terima kasih kepada sepupu saya Andi Siti Aminah dan Andi Nurul Aisyah yang telah memberikan motivasi, menemani dan mendengarkan curahan hati penulis;
14. Semua pihak yang telah membantu, mendukung, maupun mendoakan penulis selama ini.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala doa, semangat, bantuan dan dorongan saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan kekeliruan yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan

karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan karya tulis ini. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

Wassalamualaikum wr.wb

Makassar, 4 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Lembar Pernyataan Keaslian.....	iv
Lembar Pengesahan Skripsi.....	v
Lembar Pengesahan Skripsi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II. 1 Konsep Pelayanan.....	8
II.2.1 Definisi Pelayanan	8
II.2.2 Pelayanan Umum/Publik	11
II.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	13
II.2.4 Sarana Pelayanan.....	16
II.2 Konsep Kualitas Pelayanan	17
II.3.1 Definisi Kualitas	17
II.3.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	18
II.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
II.3.4 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan.....	23

II.3.5 Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan	25
II.3.6 Model Kualitas Pelayanan	28
II.3 Konsep Sertifikat Tanah.....	29
II.3.1 Definisi Tanah.....	29
II.3.2 Sertifikat Tanah.....	30
II.4 Badan Pertanahan Nasional (BPN).....	31
II.4.1 Definisi Badan Pertanahan Nasional.....	31
II.4.2 Tugas Badan Pertanahan Nasional	32
II.4.3 Kewenangan Badan Pertanahan Nasional.....	33
II.4.4 Standar Pelayanan Badan Pertanahan Nasional	35
II.5 Peneliti Terdahulu	35
II.6 Kerangka Pikir	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
III.1 Pendekatan Penelitian	43
III.2 Tipe Penelitian	44
III.3 Lokasi Penelitian.....	44
III.4 Unit Analisis	45
III.5 Informan Penelitian	45
III.6 Sumber Data.....	45
III.7 Fokus Penelitian	46
III.8 Teknik Pengumpulan Data.....	47
III.9 Teknik Analisis Data	48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	51
IV.1 Gambaran Umum Kab. Mamuju	51
IV.1.1 Letak Geografi	51
IV.1.2 Letak Demografis.....	52
IV.2 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kab. Mamuju.....	53

IV.2.1 Sejarah Organisasi Kantor Pertanahan Kab. Mamuju	53
IV.2.2 Visi Dan Misi	54
IV.2.3 Jumlah Pegawai	55
IV.2.4 Struktur Organisasi	56
IV.2.5 Tugas Jabatan Struktural Pada Kantor Pertanahan Kab. Mamuju	57
IV.2.6 Permasalahan Kantor Pertanahan Kab. Mamuju	60
IV.2.7 Rencana Strategis Kantor Pertanahan Kab. Mamuju	61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
V.1 Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	63
V.2 Keandalan (<i>Realibility</i>)	69
V.3 Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	74
V.4 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	77
V.5 Empati (<i>Empathy</i>).....	81
BAB VI PENUTUP	84
VI.1 Kesimpulan	84
VI.2 Saran.....	86
Daftar Pustaka	87
Lampiran	91

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 pasal 1 ayat 5 menyebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Kasmir (2017: 47) mengemukakan bahwa pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah baik pusat maupun daerah.

Era globalisasi saat ini kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/publik dengan standar yang ditentukan. Jadi dapat dikatakan

bahwa pelayanan adalah merupakan serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang lain. Begitu juga dengan kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat sehingga masyarakat tidak akan merasa resah lagi dengan mengurus suatu kepentingan di kantor baik pemerintah maupun swasta yang berhubungan dengan urusan-urusan birokrasinya yang terlalu panjang. Suatu pelayanan akan dikatakan berhasil apabila kualitas pelayanan didasarkan pada kinerja yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Untuk mendukung terpenuhinya kebutuhan suatu masyarakat, pemerintah berkewajiban untuk menjaga eksistensi sebuah Negara dan mengembangkan aktivitasnya.

Tanah memiliki nilai ekonomis yang tinggi bagi aspek kehidupan manusia dalam rangka untuk menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan manusia, sehingga berpotensi menimbulkan konflik kepentingan mengenai penggunaan dan penguasaannya. Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 tahun 1960 pasal 19 ayat 1 menyebutkan bahwa untuk menjamin kepastian hukum dari pemerintah maka diadakan pendaftaran tanah di seluruh Republik Indonesia sesuai ketentuan-ketentuan yang diatur oleh peraturan pemerintah. Jadi sertifikat sangat penting dimiliki agar tanah kita bisa terhindar dari masalah-masalah yang tidak diinginkan.

Pengamatan permasalahan peneliti seperti tingkat pelayanan yang kurang, sarana dan prasarananya dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan sertifikat kurang memadai yang disebabkan oleh gempol pada tanggal 15 Januari 2021, pembuatan surat-surat keterangan dan lainnya terlambat dan tidak tepat waktu yang dikarenakan banyaknya PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap), dan sarana pendukung dalam menunjang kegiatan dilapangan kurang memadai serta prosedur atau mekanisme yang harus dilalui oleh para calon pemegang sertifikat tanah dari Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju yang dianggap sulit, khususnya pada pembuatan sertifikat tanah. Akibatnya, kesadaran masyarakat menjadi rendah, karena tidak memahami pentingnya untuk mendaftarkan bidang tanah yang dimilikinya, malasnya masyarakat mengurus sertifikat tanah, dan apapun yang terkait dengan tanahnya. Adapun mekanisme pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dapat kita lihat pada gambar di bawah ini :

Guna Usaha (HGU), Hak Pakai (HP) dan Hak Pengelolaan (HPL) adalah setiap pemohon harus memenuhi syarat yang terdiri dari

1. Formulir permohonan
2. Surat Kuasa jika dikuasakan
3. Foto Copy Identitas (KTP, KK)
4. Asli bukti perolehan tanah atau alas hak
5. Foto copy SPPT PBB tahun berjalan

Persyaratan yang telah dipenuhi tersebut selanjutnya berkas akan di daftarkan di Kantor Pertanahan oleh petugas loket. Hasil pendaftaran ini kemudian akan menghasilkan surat perintah setor (SPS) penerimaan negara bukan pajak (PNBP) yang wajib dibayar oleh pemohon. Apabila telah lunas dibayarkan maka petugas loket akan mengantarkan berkas ke bagian *back office* (Seksi Survei dan Pemetaan). Pada seksi survei dan pemetaan akan dibuatkan surat tugas pengukuran. Petugas ukur yang ditugaskan merupakan penunjukan dari kepala seksi survei dan pemetaan. Tugas dari petugas ukur adalah melakukan pengukuran langsung kelapangan dan melakukan penggambaran hasil pengukuran pada dokumen gambar ukur (GU). Hasil tersebut akan ditindak lanjuti oleh petugas pemetaan untuk bidang yang telah terukur akan di input pada sistem komputerisasi kantor pertanahan (KKP) yang menghasilkan nomor induk bidang (NIB).

NIB merupakan nomor unik dari bidang disetiap Kelurahan atau Desa. Apabila bidang tanah tersebut telah memiliki NIB maka petugas pemetaan akan melakukan pencetakan surat ukur dan peta bidang tanah yang kemudian akan di periksa oleh kordinator pengukuran dan

pemetaan kadastral dalam rangka *quality control*. Kontrol kualitas ini merupakan langkah yang sangat penting dikarenakan hasil pengukuran pemetaan itu perlu dilakukan pengecekan data hasil pengukuran. Dokumen peta bidang tanah dan surat ukur ini selanjutnya akan ditandatangani oleh kepala seksi survei dan pemetaan kantor pertanahan. Kemudian proses yang terakhir pada seksi survei dan pemetaan adalah pengambilan no daftar isian 307 (Daftar Penghasilan Negara). Pada proses ini tugas seksi survei dan pemetaan telah selesai dan akan dilanjutkan pada seksi penetapan hak dan pendaftaran.

Sertifikat tanah sesungguhnya merupakan komponen terpenting yang harus diprioritaskan dalam pengurusannya karena menyangkut kepastian hukum atas hak milik tanah seseorang. Adanya persepsi yang buruk tentang ASN (Aparatur Sipil Negara) harusnya menjadi kritikan keras bagi pemerintah. Kinerja pegawai sangat selaras dengan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, sengketa tanah pun sering terjadi karena kurangnya kesadaran dan minat para masyarakat untuk membuat sertifikat tanah. Sehingga, sebagian masyarakat berpikir bahwa pembuatan sertifikat memerlukan waktu yang lama, dan sebagian masyarakat sering mengeluh terhadap petugas yang memberi pelayanan yang terlalu lamban, sehingga kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang diterima masyarakat menjadi sangat tidak efisien waktu. Berdasarkan masalah di atas maka penulis tertarik

untuk mengambil penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.”

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah pokok yang diangkat adalah: **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju?”**.

I.3 Tujuan Penelitian

Mengacu rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Secara praktis, memberikan data dan informasi bagi masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanahnya agar tidak bermasalah di kemudian hari.
- 2) Secara teoritis, diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada pegawai bagian pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah sesuai harapan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Pelayanan

II.1.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (service) menurut American Marketing Association seperti dikutip oleh Donald dalam Kamaruddin, dkk (2019:22), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Lovelock dalam Kamaruddin Sellang, dkk (2019:22), “service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016: 422) mengemukakan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kinerja apa pun yang ditawarkan satu

pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Kotlern dalam Abidin, dkk (2016), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan menurut Gronroos dalam Tjiptono dan Chandra (2016: 13) adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible (tidak berwujud fisik) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan, karyawan jasa, sumber daya fisik, barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2016: 4) mendefinisikan bahwa pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu operasi pelayanan yang kerap kali tidak terlihat atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan pengiriman layanan yang biasanya terlihat atau diketahui pelanggan (sering disebut front office atau frontstage). Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan menurut ahli pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan

sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2017) dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat karyawan yang baik

Karyawan harus melayani pelanggan dengan sikap yang ramah, sopan, menarik dan harus pandai dalam berbicara atau menyampaikan sesuatu kepada pelanggan, karena kenyamanan pelanggan sangat bergantung dari karyawan yang melayaninya.

2. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Perusahaan harus menyediakan dan melengkapi beberapa fasilitas ruang tunggu yang baik dan fasilitas pendukung agar pelanggan merasa nyaman dalam menunggu.

3. Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai

Karyawan harus bisa melayani pelanggan dari awal hingga akhir agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Pelayanan dan proses yang berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi malas dan bosan.

5. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus bisa berbicara secara baik, jelas dan mudah dipahami kepada setiap pelanggan.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Karyawan harus bisa menjaga setiap rahasia pelanggan terhadap siapapun yang tidak memiliki kepentingan dengan rahasia tersebut.

7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

Agar dapat mempercepat proses pelayanan sesuai dengan waktu yang diharapkan, maka keakuratan pekerjaan akan terjamin.

8. Dapat memahami kebutuhan konsumen

Karyawan harus cepat tanggap terhadap permasalahan konsumen dan mengarahkan konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

9. Menjaga kepercayaan konsumen

Menjaga kepercayaan konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dengan cara menjaga kualitas pelayanan, dengan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen maka konsumen merasa puas dan dapat menjadi salah satu faktor loyalitas konsumen terhadap suatu perusahaan.

II.1.2 Pelayanan Umum/Publik

Pelayanan publik menurut Hayat (2017: 22) yaitu melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Menurut Mukarom dan Muhibidin (2016:41) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Moenir (2015: 26) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik yaitu pemberian pelayanan atau melayani kepada masyarakat yang dilakukan secara professional dan berkualitas yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Unsur-unsur pelayanan publik menurut Bharata dalam Siti Maryam (2017) terdiri dari :

- a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa (services).
- b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Pelayanan publik/umum merupakan isu yang sangat strategis karena bekerja sebagai interaksi antara pemerintah dan warganya.

Seperti contohnya warga ingin membayar pajak dan memberikan kepercayaannya terhadap pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut untuk melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik/umum merupakan bagian strategis yang mesti di perhatikan oleh para pejabat serta aparatur pemerintah yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap birokrasi publik wajib berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

II.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih dalam Siti Maryam (2017) sebagai berikut:

- a. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban kewajiban bagi providers maupun customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum, artinya pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum.
- b. Kepastian hukum, artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya.
- c. Kesamaan hak, artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama.
- e. Keprofesionalan, artinya dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap profesional.
- f. Partisipatif, artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, artinya semua masyarakat, tanpa terkecuali harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif.
- h. Keterbukaan, artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi.
- i. Akuntabilitas, artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan.

- k. Ketepatan waktu, artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, artinya pelayanan publik harus cepat, mudah, dan terjangkau/aksesnya mudah.

II.1.4 Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain;

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
- b) Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa;
- c) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin;
- d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
- e) Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya;
- f) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan;
- g) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karena itu peranan sarana pelayanan sangat penting di samping sudah tentu peranan unsur manusianya sendiri.

II.2 Konsep Kualitas Pelayanan

II.2.1 Definisi Kualitas

Kata kualitas berisi banyak definisi karena orang yang berbeda-beda akan mengartikannya secara berlainan, menurut kamus besar bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Armand Vallin Feigenbaum dari General Systems Company, Inc, dalam Walujo, dkk (2020:3) berpendapat bahwa kualitas produk dan jasa dapat didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari rekayasa pemasaran, manufaktur, dan pemeliharaan di mana produk dan jasa yang digunakan akan memenuhi harapan pelanggan.

Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:24) dalam Hardiyansyah (2018:40) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/ cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016: 156) mengemukakan bahwa kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Goetsch

dan Davis dalam Tjiptono dan Chandra (2016: 115) menyatakan bahwa kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi menurut para ahli, kualitas adalah totalitas fitur yang bergantung pada kemampuan suatu produk untuk memuaskan kebutuhan yang di pengaruhi oleh kinerja produk atau layanan.

II.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan pelayanan. Menurut Goetsch dan Davis dalam Abidin, dkk (2016:3), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Zaitaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hermawan, dkk (2016:68) berpendapat berdasarkan persepsi konsumen bahwa konsep kualitas pelayanan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami.

Fandy Tjiptono (2016: 59) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung langsung. Oktafani dan Sigit P dalam Lailatus & Abdullah (2020:9) berpendapat bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan memusatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan kemauan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2017: 142) adalah kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016: 156) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, komponen utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi publik terhadap pelayanan tersebut.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

II.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Tjiptono dan Chandra, 2016: 137) mengidentifikasi lima dimensi kualitas, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau ragu-ragu.
5. Empati (*emphthy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selanjutnya Garvin dalam Hardiyansyah (2018:38) mendefinisikan delapan dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk pada organisasi manufaktur atau perusahaan, yaitu:

1. *Performance* (kinerja), berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk. Kinerja yang lebih baik identik dengan kualitas yang lebih baik.
2. *Features* (fitur), merupakan aspek kedua dari performa yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya untuk melengkapi kinerja dasar suatu produk sehingga mampu menimbulkan kesan positif pada konsumen.
3. *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu secara konsisten. Dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan suatu produk.

4. *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
5. *Durability* (daya tahan), merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan dari suatu produk.
6. *Serviceability* (kemampuan pelayanan), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
7. *Aesthetics* (estetika), merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subyektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.
8. *Perceived Quality* (persepsi kualitas), bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri.

Garvin 1996 dalam Ariani (2020) mengemukakan dimensi kualitas pelayanan pada industri jasa, yaitu :

1. *Communication*, ialah komunikasi atau hubungan yang di bangun antara penerima jasa dengan yang memberikan jasa.
2. *Credibility*, ialah kepercayaan antara pihak yang menerima jasa terhadap pihak yang memberi jasa.
3. *Security*, ialah keamanan mengenai jasa yang diberikan.
4. *Knowing the customer*, ialah penjelesan oleh pihak yang memberikan jasa kepada pihak yang menerima jasa atau pengetahuan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.

5. *Tangibles*, ialah bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan harus dapat diukur.
6. *Reliability*, ialah konsisten kerja dari pemberi jasa dan kemampuannya dalam memenuhi janji para pihak yang menerima jasa.
7. *Responsiveness*, ialah tanggapan dari pihak yang memberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan terhadap penerima jasa.
8. *Competence*, ialah kemampuan atau keterampilan dari pemberi jasa yang dibutuhkan dari setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya terhadap pelanggan atau pihak yang menerima jasa.
9. *Access*, ialah kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak yang menerima jasa.
10. *Courtesy*, ialah kesopanan, kepedulian, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan satu sama lain.

Gronroos (1984) dalam Ariani (2020) mengembangkan model kualitas pelayanan dalam tiga dimensi, yaitu:

1. Kualitas fungsional, yaitu dengan cara apa pelayanan dilakukan atau dibentuk dan diberikan terhadap pelanggan.
2. Kualitas teknik, yaitu apa yang akan diterima oleh pelanggan.
3. Penilaian atau imej terhadap suatu perusahaan jasa atau pelayanan.

II.2.4 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam

prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Menurut Wolkins, dikutip dalam Fandy Tjiptono (2016) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

- 1) Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- 2) Pendidikan. Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan Strategik. Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- 4) Review. Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terusmenerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

- 5) Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan stakeholder lainnya.
- 6) *Total Human Reward*. *Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

II.2.5 Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip Saleh dalam Agus Aldiani (2018) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

- c. Kesiediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah-tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g. Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai

legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

- h. Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

- I. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

II.2.6 Model Kualitas Pelayanan

Hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos (1990) yang dikutip dalam Tjiptono (2014) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

1. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).
2. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact persone*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
3. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
4. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam

menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

5. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
6. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas memuaskan.

II.3 Konsep Sertifikat Tanah

II.3.1 Definisi Tanah

Tanah merupakan sumber kehidupan manusia yang telah dikaruniakan oleh Tuhan Yang Maha Esa sebagai tumpuan masa depan

kesejahteraan manusia itu sendiri. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan pengertian mengenai tanah, yaitu permukaan bumi atau lapisan bumi yang diatas sekali. Dengan demikian, tanah adalah satu kesatuan wilayah yang spesifik dari permukaan bumi.

Menurut ilmu geologi, tanah merupakan lapisan permukaan bumi yang berasal dari bebatuan yang telah mengalami serangkaian pelapukan gaya-gaya alam, sehingga membentuk regolit (lapisan partikel halus). Selanjutnya, menurut Petter Butt dalam jurnal administrasi publik (2020), tanah secara umum didefinisikan sebagai luasan fisik dari permukaan bumi yang ada luasan tertentu dalam sebuah area tertentu, dimana pemilikan atas tanah dibuktikan dengan sebuah dokumen sertifikat tanah.

II.3.2 Sertifikat Tanah

Peraturan Pemerintah nomor 18 tahun 2021 pasal 1 ayat (9) menyebutkan bahwa pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah, ruang atas tanah, ruang bawah tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah, ruang atas tanah, ruang bawah tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.

Proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah harus melalui prosedur-prosedur atau mekanisme ketentuan peraturan Perundang-perundangan yang berlaku. Sertifikat hak milik atas tanah merupakan

produk hukum yang dibuat dan diterbitkan oleh instansi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Pengertian sertifikat hak milik atas tanah menurut pasal 1 ayat (14) Peraturan Menteri Nomor 6 tahun 2018 menyebutkan bahwa : Sertipikat Hak atas Tanah adalah surat tanda bukti hak sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria untuk Hak atas Tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, yang masing-masing sudah di bukukan dalam buku tanah yang bersangkutan. Jika seseorang telah memiliki hak atas tanah dan bangunan, ia juga harus memiliki sertifikat sebagai bukti autentik. Sementara itu, data fisik tanah dalam surat ukur yang terlampir dalam sertifikat hanya berupa ukuran luas dan tidak melampirkan ukuran lainnya secara detail. Selain itu, data bangunan juga tidak dicantumkan dalam sertifikat. Keterangan yang tercantum hanya tertera jika di atas tanah tersebut terdapat bangunan.

II.4 Badan Pertanahan Nasional (BPN)

II.4.1 Definisi Badan Pertanahan Nasional

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang mempunyai tugas yaitu melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Badan Pertanahan Nasional (BPN) pada awalnya dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 26 Tahun 1988 sebagai peningkatan dari Direktorat Jenderal Agraria Departemen Dalam Negeri yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Presiden.

II.4.2 Tugas Badan Pertanahan Nasional

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional, dalam melaksanakan tugasnya untuk melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan, Badan Pertanahan Nasional menyelenggarakan fungsi yaitu:

- a. Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
- b. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei dan pemetaan pertanahan;
- c. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- d. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, dan penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu;
- e. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- f. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penertiban penguasaan dan kepemilikan tanah, serta penggunaan dan pemanfaatan tanah sesuai rencana tata ruang;
- g. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penanganan dan pencegahan sengketa dan konflik serta penanganan perkara pertanahan;
- h. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
- i. Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;

- j. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pertanahan dan lahan pertanian pangan berkelanjutan;
- k. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
- l. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

II.4.3 Kewenangan Badan Pertanahan Nasional

Kewenangan Badan Pertanahan Nasional dalam mengembangkan tugas sebagai instansi vertikal tetap melaksanakan tugas–tugas pemerintah di bidang pertanahan sesuai TAP MPR Nomor: IX/MPR/2001 tentang Pembaruan Agraria dan Pengelolaan Sumber Daya Alam, yang perlu mewujudkan konsepsi kebijakan dan sistem pertanahan nasional yang utuh dan terpadu. Dalam rangka mewujudkan konsepsi kebijakan dan sistem Pertanahan Nasional yang utuh dan terpadu, serta pelaksanaan TAP MPR tersebut diatas selanjutnya dikeluarkanlah Keppres Nomor 34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional di Bidang Pertanahan. Kebijakan tersebut dilakukan dalam rangka percepatan pembangunan nasional dan daerah, dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia yang meliputi penyusunan rancangan undang-undang, penyempurnaan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria, dan rancangan undang-undang tentang hak atas tanah serta peraturan perundang-undangan lainnya di bidang pertanahan. Menurut Kolinug (2017) mengemukakan bahwa :

1. Kewenangan Badan Pertanahan Nasional (BPN) dalam pemberian hak atas tanah negara yaitu BPN mempunyai kewenangan untuk menentukan luasnya tanah pemberian; kewenangan BPN dalam pelaksanaan program transmigrasi, redistribusi tanah, konsolidasi tanah, pendaftaran tanah, dan kewenangan BPN dalam pemberian hak atas tanah negara baik hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan dan hak pakai. Pelaksanaan fungsi pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah dapat dilaksanakan sendiri oleh Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, atau dapat juga dilimpahkan kewenangannya kepada Kepala kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi, atau Kepala Badan Pertanahan Nasional Kabupaten/Kota.
2. Tata cara pemberian hak atas tanah negara oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) yaitu meliputi hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan dan hak pakai. Sebelum mengajukan permohonan hak, pemohon harus menguasai tanah yang dimohon dibuktikan dengan data yuridis dan data fisik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal tanah yang dimohon merupakan tanah kawasan hutan, harus terlebih dahulu dilepaskan dari statusnya sebagai kawasan hutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tanahtanah tertentu yang diperlukan untuk konversi yang ditetapkan oleh kepala Badan Pertanahan Nasional RI tidak dapat dimohon dengan sesuatu hak atas tanah.

II.4.4 Standar Pelayanan Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional meliputi :

1. Persyaratan. Syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, agar permohonannya dapat diproses lebih lanjut.
2. Prosedur. Merupakan informasi alur pelayanan bagi pemohon.
3. Jangka Waktu Pelayanan. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan pertanahan.
4. Biaya/Tarif. Merupakan biaya atau tarif yang dikenakan kepada pemohon dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.
5. Produk Pelayanan. Merupakan hasil pelayanan pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Disampaikan secara lisan maupun tulisan melalui layanan pengaduan dan ditindaklanjuti dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja.

II.5 Peneliti Terdahulu

Pada penelitian terdahulu ini menjadi salah satu bahan pertimbangan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi

dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan komparasi hasil penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Thn)	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Skripsi	Relevansi	Perbedaan
1	Martin Sinaga (2018)	Kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP-el di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Simalungun masih kurang baik karena fasilitas pelayanan belum memadai, lambatnya pengurusan administrasi, pegawai belum disiplin, dan adanya diskriminatif.	Kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan hanya saja dari fasilitas terlihat belum cukup baik dan masih banyak keluhan lamanya proses pengerjaan pembuatan sertifikat tanah yang disebabkan gangguan jaringan.	Hasil penelitian terdahulu dan hasil skripsi menunjukkan bahwa fasilitas belum memadai dan proses pengurusan masih belum bisa memuaskan masyarakat.	Perbedaan dari hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian peneliti menunjukkan perbedaan yang terdapat pada objek penelitian. Pada penelitian terdahulu meneliti pada pembuatan KTP-el sedangkan peneliti meneliti pembuatan sertifikat tanah.

No	Nama Peneliti (Thn)	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Skripsi	Relevansi	Perbedaan
2	Wisnu Wardhani (2017)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Serang rendah tidak berjalan dengan optimal karena hanya mencapai angka 62,31%.	Kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan hanya saja dari fasilitas terlihat belum cukup baik dan masih banyak keluhan lamanya proses pengerjaan pembuatan sertifikat tanah yang disebabkan gangguan jaringan.	Relevansi antara hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian peneliti terlihat bahwa kualitas pelayanan belum bisa dikatakan baik.	Penelitian terdahulu melihat kualitas pelayanan menurut Krajewski dan Ritzman dan menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti melihat kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dan menggunakan metode kualitatif

No	Nama Peneliti (Thn)	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Skripsi	Relevansi	Perbedaan
3	Ananta Budhi Baktiar (2009)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah melalui program larasita di Kabupaten Karanganyar sudah berjalan dengan baik, adapun faktor penghambatnya adalah kurangnya masyarakat untuk mendaftarkan sertifikat tanah.	Kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan hanya saja dari fasilitas terlihat belum cukup baik dan masih banyak keluhan lamanya proses pengerjaan pembuatan sertifikat tanah yang disebabkan gangguan jaringan.	Relevansi dari hasil penelitian terdahulu terlihat bahwa fokus penelitian yang menggunakan kualitas pelayanan sebagai kajian yang diteliti.	Perbedaan terdapat pada hasil penelitian terdahulu yang memiliki masalah dengan kurangnya masyarakat untuk mendaftarkan sertifikat tanah dan hasil penelitian memiliki fasilitas yang belum memadai dan lamanya proses pengerjaan.

No	Nama Peneliti (Thn)	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Skripsi	Relevansi	Perbedaan
4	Alfia Rahmi (2011)	<p>Pelayanan sertifikat PRONA dapat dikatakan berkualitas, karena semua unsur pelayanan yang berkualitas dapat dipenuhi oleh BPN dalam pelayanan sertifikat tanah, adapun faktor penghambatnya adalah kurangnya sumber daya manusia bidang pengukuran, anggaran PRONA dan waktu pengumpulan data yuridis.</p>	<p>Kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan hanya saja dari fasilitas terlihat belum cukup baik dan masih banyak keluhan lamanya proses pengerjaan pembuatan sertifikat tanah yang disebabkan gangguan jaringan.</p>	<p>Relevansi dari hasil penelitian terdahulu terlihat bahwa fokus penelitian yang menggunakan kualitas pelayanan sebagai kajian yang diteliti.</p>	<p>Perbedaan terletak pada permasalahan dari kualitas pelayanannya. Hasil penelitian terdahulu memiliki SDM yang kurang sedangkan hasil penelitian peneliti karena adanya gangguan jaringan.</p>

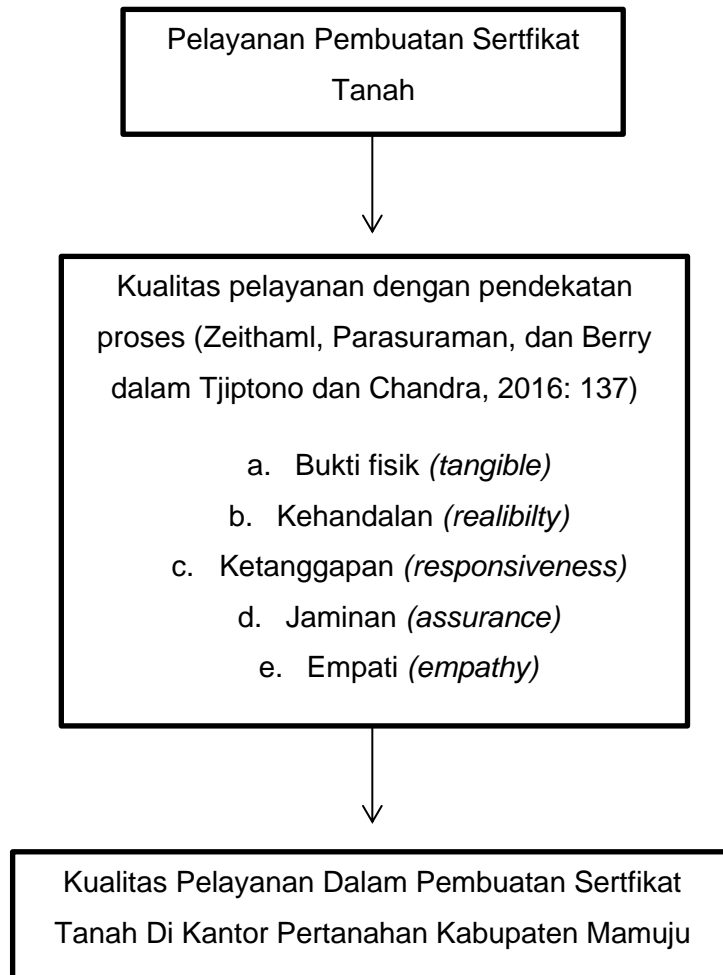
No	Nama Peneliti (Thn)	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Skripsi	Relevansi	Perbedaan
5	Ahmad Khusaini (2016)	<p>Hasil penelitian menunjukkan sikap puas 43,07%, sikap tidak puas sebesar 26,15%, sangat tidak puas 20,0% dan sangat puas 10,77%.</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kualitas pelayanan terhadap konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta adalah puas.</p>	<p>Kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan hanya saja dari fasilitas terlihat belum cukup baik dan masih banyak keluhan lamanya proses pengerjaan pembuatan sertifikat tanah yang disebabkan gangguan jaringan.</p>	<p>Relevansi dari hasil penelitian terdahulu terlihat bahwa fokus penelitian yang menggunakan kualitas pelayanan sebagai kajian yang diteliti.</p>	<p>Perbedaan dari metode penelitian yang digunakan dari penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.</p>

II.6 Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Tjiptono dan Chandra, 2016: 137). Berikut ini merupakan penjelasan mengenai indikator-indikator pengukurannya:

1. *Tangible* (Berwujud). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berupa sarana fisik yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.
2. *Reliability* (Kehandalan). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap kemampuan dan keandalan pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap kesanggupan pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan masyarakat/pemohon.
4. *Assurance* (Jaminan). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat/pemohon.
5. *Emphaty* (empati). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap sikap tegas dan perhatian untuk masyarakat dari pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.

Melalui pemaparan tersebut maka kerangka pemikiran dapat digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir